香港申訴專員

2022/23
年報撮要

正面看投訴 共建好制度

香港申訴專員
2022/23年報撮要

投訴及查詢

於2022/23年度，本署接到5,357宗投訴。連同由上年度轉入的投訴，我們完成處理共5,323宗投訴個案。在已完成處理的投訴當中，有2,558宗是已跟進並終結，其餘2,765宗個案經評審後已經終結，當中包括投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或《條例》所限。我們接到9,279宗查詢。

本署於2022/23年度接到有關疫情的投訴為766宗，佔整體投訴約14%，主要涉及當局就應對疫情所作的安排和行動、紓解民困措施，以及疫情期間提供的公共服務未能符合市民的預期等。

2022/23年度主要數字一覽

接到的投訴總數
5,357

一般投訴
5,124

同類主題投訴
233

接到的查詢總數
9,279

已完成的投訴總數
5,323

一般投訴
5,069

同類主題投訴
254

調查及查訊結果

年度內，申訴專員以全面調查方式終結了141宗投訴個案，其中有78宗（佔55.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在2,112宗以查訊方式終結的個案中，我們在378宗（佔17.9%）中發現事涉機構有不足之處。

11.3% 成立

36.2% 部分成立

7.8% 投訴不成立，但機構另有缺失

44.0% 不成立

0.7% 投訴已撤回／中止調查

主動調查

本署在年度內完成了九項主動調查：

DI/444	廢物分類回收桶的管理和成效
DI/446	食物環境衞生署執行防治鼠患工作成效
DI/449	民航處對滑翔傘活動的規管
DI/451	政府土地上棄置車輛的問題
DI/452	政府對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執管行動
DI/453	船隻涉嫌違規經營街渡服務的問題
DI/454	太平紳士巡視計劃下法定巡視的運作安排
DI/455	政府對貨物及雜物非法霸佔或阻礙街道的規管
DI/460	康樂及文化事務署公共圖書館電子書借閱服務

建議

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下：

11.4%
考慮中的建議

88.6%
獲接納予以落實的建議

提出的建議總計
211

完成了的全面調查：
141

提出的建議：
125

完成了的主動調查：
9

提出的建議：
86

履行服務承諾

年度內，我們在處理投訴時達到服務承諾所訂定的全部標準。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	5個工作天內	99%	100%
受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	10個工作天內	90%	99.7%
	15個工作天內	99%	100%
完成投訴個案	3個月內	80%	86.8%
	6個月內	99%	99.4%

處理查詢方面，我們亦能夠達到服務承諾所訂定的標準。

查詢	服務標準	承諾指標	達標率
答覆書面查詢	5個工作天內	95%	99.4%
	10個工作天內	99%	100%

調解

在2022/23年度，本署嘗試以調解方式處理的個案共306宗，當中有305宗獲成功調解，創歷來最高。182宗（佔59.7%）是與新冠疫情相關，主要涉及防疫抗疫基金下各項計劃的申請，以及防疫政策的各類措施。以調解方式終結的投訴個案平均需時僅11.6天，較上年度的平均時間縮短1.8天；當中逾64%及91%的個案分別於十天及一個月內終結。

306
調解個案

涉及公開資料的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有67宗，為過去五年最低。在已終結的71宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中18宗（25%）有不足之處，亦屬近年最低。由此可合理推斷政府部門和公營機構對《守則》已日趨熟悉。

	接到的投訴	已終結的個案*
《守則》涵蓋的機構	66	69
《守則》涵蓋範圍以外的機構	1	2

* 包括由上年度轉入的個案

重新評審及覆檢個案

本署重新評審了276宗個案，其後就當中134宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了102宗個案，就其中101宗個案維持原來的決定。

香港申訴專員
2022/23年報撮要

傳遞本署的資訊

本署的宣傳推廣隨着疫情在2022年年中漸趨平穩而逐步增加實體的項目。

在2022/23年度，我們舉辦了三次新聞發布會及發出三份新聞公報，以公布九項主動調查的結果。此外，我們宣布展開十項主動調查，並邀請市民大眾提供意見。

我們為不同政府部門及機構舉辦了七次交流會，講解本署的使命和工作，並分享我們處理投訴的經驗。為了增加年青人對本署的認識，我們積極向本港學校講解本署的使命和工作，共舉辦了八場學校講座，逾2,000名學生出席。

我們與環保署合作舉辦疫情後的首個年度研討會。以「智慧執法　保護環境」為主題的研討會於2023年3月10日舉行，本署的專家顧問及太平紳士獲邀出席。

本年度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2022年11月16日舉行。本年度的大獎得主是環境保護署，另外兩個獲獎部門為漁農自然護理署和衞生署。康樂及文化事務署則獲頒調解獎。61名公職人員獲頒獎項，以表揚他們在服務市民方面的卓越表現。

2022年10月，申訴專員參加了國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區分會在新西蘭舉行的會員會議，亞洲申訴專員協會於阿塞拜疆巴庫舉行的常務理事會會議，以及由阿塞拜疆人權事務委員會舉辦的國際會議。2023年3月，本署接待由澳門廉政專員領導的代表團，在工作上彼此交流、互相借鑑及分享經驗。

迎向更穩健未來

在這段嚴峻期間，本署仍致力鞏固職員的專業能力及推廣學習文化，為新招聘的調查人員舉辦入職簡介課程，協助他們掌握有效執行職務的所需知識。本署舉辦了客戶服務及投訴處理的互動研討會，並安排多個工作坊，分享在處理投訴時有效應對困難情況的經驗，以及闡析《公開資料守則》和相關個案。我們亦安排職員參與有關管理及職業訓練的網上或面授課程，以增進知識及提升工作技能。

廉政公署應邀為本署人員舉辦誠信管理培訓講座。為確保本署人員與時並進，我們委派職員出席海外申訴專員機構舉辦的會議，認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法及當前趨勢。

本署繼續推行「僱員身心安康計劃」，為職員提供所需的啟導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。我們配合「無懼轉變盡展所長」的計劃主題，舉辦了數個身心健康工作坊，旨在凝聚正能量，勉勵員工積極投入生活。

	報告年度[1]				
	18/19	**19/20**	**20/21**	**21/22**	**22/23**
查詢	**10,403**	**8,581**	**7,505**	**8,851**	**9,279**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**5,808**	**20,737**	**30,713**	**5,626**	**5,951**
– 接到的投訴	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]	4,934[140]	5,357[233]
– 由上年度轉入	817	970	899	692	594
(b) 已完成的投訴個案	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**	**5,032[135]**	**5,323[254]**
已跟進並終結	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**	**2,739[102]**	**2,558[138]**
– 經查訊後終結[2]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]	2,432[102]	2,112[119]
– 經全面調查後終結[3]	205[18]	240[109]	167[3]	92	141[16]
– 經調解後終結[4]	205	149	179	215	305[3]
經評審並終結	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**	**2,293[33]**	**2,765[116]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]	1,171[6]	1,787[85]
– 受條例所限不得調查[6]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]	1,122[27]	978[31]
(c) 已完成的投訴個案百分比= (b)/(a)	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**	**89.4%**	**89.5%**
(d) 轉撥下年度= (a) – (b)	**970**	**899**	**692**	**594**	**628**
已完成的主動調查數目	**12**	**10**	**9**	**8**	**9**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。
註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。
– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱第一章「用語詞彙」。

FSC www.fsc.org 混合產品 源自負責任的森林資源的紙張 FSC™ C017167
採用環保紙張印製